

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТИКИ  
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ  
Кафедра технологий коммуникации**

**ИСКЕНДЕРОВА**

Анастасия Галибовна

**КОММУНИКАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИИ С ЦЕЛЕВЫМИ  
ГРУППАМИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:  
ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЛЕКСНОГО ПОДХОДА**

Дипломная работа

Научный руководитель:  
старший преподаватель  
И.П. Шибут

Допущена к защите

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации

кандидат философских наук, доцент И.В. Сидорская

Минск, 2016

## РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа содержит: 72 с., 2 рис., 4 табл., 61 источник, 22 приложения.

КОММУНИКАЦИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ, ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ, СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, ИНТЕРНЕТ, МЕДИА, ОНЛАЙН, МАССОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ, КОМПЛЕКСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ.

Объект исследования – коммуникация организации с целевыми группами в социальных сетях.

Предмет исследования – комплексный подход к коммуникации организации в социальных сетях.

Цель работы – выработать комплексный подход к коммуникации организации с целевыми группами в социальных сетях.

Методы исследования: системный подход, описательный метод, сравнительный подход, анализ документов, контент-анализ, эксперимент, статистический метод, метод индукции и дедукции, экспертная оценка.

Полученные результаты и их новизна: определено понятие «социальные сети»; описаны преимущества социальных сетей перед другими инструментами коммуникации; проанализировано понятие «целевые группы» и описаны принципы их сегментирования; выявлены интегрирующие элементы коммуникации организаций в социальных сетях; проанализирована коммуникация белорусских организаций в социальных сетях, проведена оценка эффективности; проведён опрос экспертных мнений; выработан комплексный подход к коммуникации организации с целевыми группами в социальных сетях.

Новизна данной работы заключается в обобщении опыта взаимодействия в социальных сетях организаций и выработке комплексного подхода к данному процессу. Под комплексным подходом подразумевается построение целостной системы взаимодействия с целевыми группами в рамках различных социальных сетей.

Область возможного практического применения: разработанный комплексный подход может применяться на практике специалистами по коммуникациям в Интернете, организациями коммерческого и некоммерческого типа.

Автор работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, а также самостоятельность ее выполнения.

## РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Дыпломная праца змяшчае: 72 стар., 2 мал., 4 табл., 61 крыніцу, 22 дадатка.

КАМУНІКАЦЫЯ, АРГАНІЗАЦЫЯ, МЭТАВЫЯ ГРУПЫ, САЦЫЯЛЬНЫЯ СЕТКІ, ІНТЭРНЭТ, МЕДЫЯ, АНЛАЙН, МАСАВАЯ КАМУНІКАЦЫЯ, КОМПЛЕКСНАЯ КАМУНІКАЦЫЯ.

Аб'ект даследавання – камунікацыя арганізацыі з мэтавымі групамі ў сацыяльных сетках.

Прадмет даследавання – комплексны падыход да камунікацыі арганізацыі ў сацыяльных сетках.

Мэта працы – выпрацаваць комплексны падыход да камунікацыі арганізацыі з мэтавымі групамі ў сацыяльных сетках.

Метады даследавання: сістэмны падыход, апісальны метада, параўнальны падыход, аналіз дакументаў, кантэнт-аналіз, эксперымент, статыстычны метада, метада індукцыі і дэдукцыі, экспертная ацэнка.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: вызначана паняцце «сацыяльныя сеткі»; апісаны перавагі сацыяльных сетак перад іншымі інструментамі камунікацыі; прааналізавана паняцце «мэтавыя групы» і апісаны прынцыпы іх сегментавання; выяўлены комплексныя элементы камунікацыі арганізацый у сацыяльных сетках; прааналізавана камунікацыя беларускіх арганізацый у сацыяльных сетках; праведзена ацэнка эфектыўнасці; праведзена экспертнае інтэрв'ю; выпрацаваны комплексны падыход да камунікацыі арганізацыі з мэтавымі групамі ў сацыяльных сетках.

Навізна дадзенай працы складаецца ў абагульненні вопыту ўзаемадзеяння ў сацыяльных сетках арганізацый і выпрацоўцы комплекснага падыходу да гэтага працэсу. Пад комплексным падыходам маецца на ўвазе пабудова цэласнай сістэмы ўзаемадзеяння з мэтавымі групамі ў рамках розных сацыяльных сетак.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: распрацаваны комплексны падыход можа прымяняцца на практыцы спецыялістамі па камунікацыях ў Інтэрнэце, арганізацыямі камерцыйнага і некамерцыйнага тыпу.

Аўтар працы пацвярджае дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

## **SUMMARY OF THE DIPLOMA THESIS**

Thesis contains 72 pages, 2 fig., 4 tabl., 61 sources, 22 appendixes.

COMMUNICATION, ORGANIZATION, TARGET GROUP, SOCIAL MEDIA, INTERNET, MEDIA, ONLINE, MASS COMMUNICATION, COMPLEX COMMUNICATION.

The object of the research is a communication of organization with target groups on social media.

The subject of the research is a complex approach to communication of organization on social media.

The aim of the research is to develop a complex approach to communication of organization with target groups on social networks.

Methods of research: system approach, descriptive method, comparative approach, document analysis, content analysis, experiment, statistical method, the method of induction and deduction, expert evaluation.

The obtained results and their novelty: the concept of "social media" is defined; the benefits of social networks over other communication tools are described; the concept of "target groups" is analyzed; the principles of segmentation are described; integrating elements of the organizations' communication on social media are identified; the communication of Belarusian organizations on social media is analyzed and its effectiveness is assessed; the survey of experts' opinions is conducted; the complex approach to communication of organizations with the target groups on social media is developed.

The originality of the work is in summarizing the experience of interaction on social media and developing complex approach to this process. The complex approach implies the construction of an integrated system of communication with the target groups via various social media.

The area of possible practical application: the developed complex approach might be implemented by communication professionals in their strategy for communication on the web for commercial and non-profit organizations.

The author confirms the authenticity of the material, the results of the thesis, and the originality of the research.